

2012-06-04

Kvalitets- och Miljöstyrning
Magdalena Tropp

Styrelsen för Stockholm Vatten AB

Redovisning strategiskt styrkort tertial 1 2012

Stockholm Vatten använder ett strategiskt styrkort för att styra och följa upp verksamheten. Alla de strategiska målen i styrkortet följs löpande upp med hjälp av ett antal mått i ett Beslutsstödsystem (Best). Vid årsslutet tillkommer också ett antal årsmått. De uppsatta målnivåerna är ambitiösa och syftet med detta är att företagsledningen ska få indikationer om var satsningar behöver göras.

De 13 strategiska målen har följts upp med hjälp av flera underliggande mått med uppsatta målnivåer. En samlad bedömning av måluppfyllelsen för det strategiska målet görs utifrån utfallet på dessa mått. Målen får då färgen grön = uppfyllt, gul = tveksamt/knappt uppfyllt eller rött = inte uppfyllt.

Här följer en redovisning av målen med kommentarer. Medföljer gör också uppföljning av Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) som rapporteras till Stadshus AB.

Detta dokument innehåller:

1. Strategisk karta med färg för måluppfyllelse april 2012.
2. Kommentarer till de strategiska målen
3. Sammanställning av utfall för samtliga strategiska mål med uppföljningsmått
4. Rapportering enligt Stadens Integrerade Ledningssystem (ILS) till Stadshus AB

SLUT

Gösta Lindh

Målutfall 2012

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
Finansiellt			
S1 - Ägarens resultatkrav			
Resultat före skatt och dispositioner. Årsprognos (Mkr exkl. jämförelsestörande poster)	●	28,8	20,3
S2 – Resurssnål verksamhet			
Bruttovinstprocent före avskrivningar (%)	●	43	37
Andel administrativa och indirekta kostnader (%)	●	12	13
Kostnad för produktion och distribution dricksvatten per producerad volym dricksvatten (kr/m3).	●	1,88	1,93
Kostnad för avledning och rening avloppsvatten per ansluten (kr/ansluten). <i>Uppskattat antal anslutna.</i>	◆	117	116
Andel debiterat av producerat dricksvatten (%)	●	85	85
S3 - Långsiktig lönsam tillväxt			
Totala intäkter (Mkr)	●	448	417
Antal nya affärer utanför verksamhetsområdet (st)	●	1	0
Självfinansieringsgrad (%)	●	50	40
Kund			
S4 - Hög kvalitet till lågt pris			
Dricksvattnets tjänlighet vid provtagning. (Skala 1-3) <i>Årsmått.</i>	●	3	3
Andel reparationer, som förorsakar vattenavstängning, avslutade inom 8 resp. 10 timmar efter anmälan. (%)	●	98	98
Andel avloppsstopp, avhjälpda inom 4 resp. 6 timmar efter anmälan. (%)	●	100	98
Uppfyllda Revaq-krav på slamkvalitet (Skala 1-3)	■	1	3
S5 – Hög servicegrad			
Anträffbarhet på kundnumren (%)	●	98,2	98,0
Andel samlingskartor som leverats inom 10 arbetsdagar (% ack)	●	100	100
Antal kunder som använder självbetjäning via web/talsvar	●	12537	12500
Andel servisanmälningar som påbörjats inom 8 arbetsdagar (% ack)	●	99	92
S6 – Starkt varumärke och stort förtroende			
Antal informationsinsatser för målgrupper större än 1000 personer (st)	◆	9	10
Antal besök på Stockholm Vatten hemsida (st ack)	●	77500	53700
Antal anordnade kundträffar med företagskunder (% ack)	●	0	0
Interna processer			
S7 – Affärstänkande i verksamheten			
Volym producerad rötgas (Nm3).	◆	5600	6000

Mål	Signal	Utfall	Målvärde
Andel fakturerade kostnader för externa fakturerbara projekt (%)	●	103	100
Andel medarbetare som tidrapporterar (%)	-	-	98
Intäkter/kostnader för uthyrda fastighetsytor (% ack)	■	70	100
S8 – Effektiv drift av verk och ledningsnät			
Högvärdig energi för produktion och distribution dricksvatten per producerad m3 (Wh/m3). <i>Målvärde 1% mindre än medel 2008-2010.</i>	■	456	431
Högvärdig energi för avledning och rening avloppsvatten per ansluten person (kWh/ansluten) <i>Målvärde 1% mindre än medel 2008-2010.</i>	■	18,1	17,6
Klara/inkomna arbetsorder för underhåll, prio 1-3. (kvot ack)	●	92	90
S11 – Effektiv investeringsverksamhet			
Andel investeringar som följer budget ± 5 (%)	?	-	90
Andel investeringar som avslutas i tid (%)	?	-	90
Investeringsnivå (Mkr)	●	695	695
S7 – Miljöarbete med hög kvalitet			
Kvävehalt i utgående renat avloppsvatten, rullande 12-månadersmedelvärde (mg/l)	●	9,4	9,7
Bräddvolym från reningsverk omräknat till orenat avloppsvatten (m3)	■	548.000	50.000
Andel förnyelsebart bränsle i Stockholm Vattens miljöbilar (%)	◆	81	85
Direktutsläpp av metangas från reningsverken, m3	●	0	0
S8 – Aktiv riskhantering			
Antal leveransavbrott från vattenverk till ledningsnät (st)	●	0	0
Antal genomförda krisövningar (st)	◆	0	1
Lärande och Utveckling			
S12– Kompetenta och engagerade medarbetare			
Sjukfrånvaro (%)	●	2,8	3,50
Andel utbildningstid (%)	●	2,0	2,5
Satsningar chefsutbildning och Lean. Betyg 1-3.	●	3	3
Säkring av kärnkompetens enligt plan	◆	2	3
S13 – Effektiv intern information			
Andel öppnade chefsbrev av skickade (%)	◆	83	85
Andel förändringar på ledningsnät som kommer in i GIS inom 10 dagar	●	100	90
Antal användare per månad i Best (st i genomsnitt)	●	53	45

Kommentarer till uppföljning av strategiska mål med aktiviteter tertial 1 2012

Finansiellt perspektiv

S1 Ägarens resultatkrav

Enligt prognosen blir årsresultatet högre än budgeterat främst beroende på ökade intäkter från anläggningsavgifter, grannkommuner och rågasförsäljning.

S2 Resurssnål verksamhet

Kostnaderna för avledning och rening av avlopp per ansluten strax ovanför målnivån. Övriga mått klarar målnivåerna

S3 Långsiktigt lönsam tillväxt

Måtten klarar målnivåerna första tertialet. En affär utanför verksamhetsområdet, gällande master på reservoarer, har genomförts.

Kundperspektiv

S4 Hög kvalitet till lågt pris

Vi har inte haft några bekräftade anmärkningar på dricksvattnet vid provtagningen på ledningsnätet under året och målen för att snabbt åtgärda läckor och stopp uppnås. Kvaliteten på Brommas slam har varit mycket dålig sedan vecka 12, då Järva dagvattentunnel rensades. Utsläpp från rensningen gjorde att de flesta metallerna överskred gränsvärdena och därmed kraven i REVAQ. Fosforhalten i slammet är också låg som en följd av rensningen. Brommas slam kommer inte att kunna användas på återmark på många veckor.

S5 Hög servicegrad

Samtliga mått klarar målnivåerna.

S6 Starkt varumärke och stort förtroende

9 större informationsinsatser (för över 1000 personer) har genomförts, vilket är något färre en tredjedel av årsmålet om 30 insatser. Stockholm Vattens hemsida har fått många fler besökare jämfört med samma period förra året. Som helhet bedöms det strategiska målet som uppfyllt.

Interna processer

S7 Affärstänkande i verksamheten

Målet att öka rötgasproduktionen uppnås inte riktigt. Årsmålet är satt utifrån ett långsiktigt mål om fördubbling till 2015. Samarbetet med Scandinavian Biogas ska fortsätta utvecklas och senare i år planeras att tillsätta mer organiskt material för att kunna komma närmare årsmålet.

Uppföljning av de externt fakturerbara driftprojekten visar att över 100% av de kostnader vi haft för projekten under 2012 har fakturerats. Då inräknas inte fakturering inom Stockholm Vattens koncern. Det återstår att fastställa hur uppgiften om andel medarbetare som tidrapporterar i tid till månadsboksluten ska hämtas ur Agresso. Intäkter för uthyrda fastigheter, där även delar av Torsgatan ingår, täcker inte upp kostnaderna för desamma.

S8 Effektiv drift och underhåll

Målet om 1% minskning av högvärdig energi för produktion och distribution av dricksvatten klaras inte. Motsvarande minskning uppnås inte heller för avledning och rening av avloppsvatten. Elförbrukningen per producerad kubikmeter ligger normalt högre i början av året och minskar sedan efterhand. Avhjälpande underhåll med prio 1-3 avslutas i tillräckligt hög takt.

S9 Effektiv investeringsverksamhet

Prognosen för investeringar är i enlighet med budget 2012. Uppföljningsmått för investeringar – andel som följer budget respektive som är i tid, finns ännu inte framme.

S10 Miljöarbete med hög kvalitet

Reningsresultaten i reningsverken är bättre igen. Bräddvolym från reningsverk omräknat till bräddat orenat avloppsvatten har åter kraftfullt överstigit nivån som är satt som målvärde för året

(motsvarande 150 000 m³ orenat avloppsvatten per år). Andel förnyelsebart bränsle i miljöbilarna är högre än någonsin, men fortfarande är vi inte uppe i målet om 85%. Vi har inte haft några direktutsläpp av metangas från reningsverken.

S11 Aktiv riskhantering

Ännu har inga störningsövningar genomförts 2012. Vi har inte haft några längre avbrott i vattenleveransen från vattenverk till ledningsnätet. Arbetet med att skalskyddstesta skyddsvärda anläggningar är påbörjat.

Lärande och utveckling

S12 Kompetenta och engagerade medarbetare

Satsningar på ledarskapsutbildningar och Lean har gjorts. En övergripande kartläggning av kärnkompetensen är gjord, men arbete med kompetensplan kvarstår. Sjukfrånvaron är låg och utbildningstiden inom ramen för målet.

S13 Effektiv intern information

Andelen chefer som läser chefsbreven är fortfarande lite för låg. Samtliga ändringar på ledningsnätet har lagts in i GIS-systemet inom 10 arbetsdagar. Antalet Best-användare ökar.

Aktiviteterna:

Av enheternas aktiviteter som planerats till 2012 är 14% genomförda. 18% av aktiviteterna är försenade jämfört med tidplanen.

Slutsatser:

Av totalt 13 strategiska mål bedöms 7 stycken gröna (uppfyllda), 5 gula (tveksamt uppfyllda) och 1 rött (ej uppfyllt).

2012-06-04

Stockholm Vattens strategiska mål - utfall 2012**Finansiellt**

S1 Ägarens resultatkrav

S2 Resurssnål
verksamhetS3 Långsiktigt
lönsam tillväxt**Kund**S4 Hög kvalitet till
lågt pris

S5 Hög servicegrad

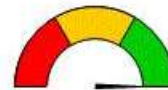
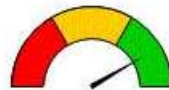
S6 Starkt varumärke och
stort förtroende**Interna processer**S7 Affärstänkande i
verksamhetenS8 Effektiv drift
och underhållS9 Effektiv
investeringsverksamhetS10 Miljöarbete med
hög kvalitet

S11 Aktiv riskhantering

Lärande och utvecklingS12 Kompetenta och
engagerade medarbetareS13 Effektiv
Intern information

Övergripande kommentar

3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva



KF:s inriktningsmål och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
1. Stockholm ska vara en attraktiv, trygg, tillgänglig och växande stad för boende, företagande och besök						
1.1 Företag ska välja etableringar i Stockholm framför andra städer i norra Europa						
 Nöjda företagskunder		☐ NKI företagskunder			80	
1.2 Invånare i Stockholm ska vara eller bli självförsörjande		☐ Antal ungdomar som fått sommarjobb i stadens regi (alla nämnder/bolag)			25 st	
1.3 Stockholms livsmiljö ska vara hållbar						
 Bidra till att öka biogasproduktionen		Biogasproduktion vid reningsverken (Nkbm)	5 608 000	17 000 000	18 000 000	
Årsmålet är satt utifrån ett långsiktigt mål om fördubbling till 2015. Samarbetet med Scandinavian Biogas ska fortsätta utvecklas och senare i år planeras att tillsätta mer organiskt material för att kunna komma närmare Årsmålet.						

KF:s inriktningsmål och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Bistå med kompetens gentemot fastighetsägare som ämnar installera avfallskvarnar i sina fastigheter						 Ge aktuell information om avfallskvarnar på hemsida och i nyhetsbrev till fakturakunder
 Fortsätta arbetet med sjörestaureringar enligt dagvattenprogrammet						 Kartera delavrinningsområden till sjöar och vattendrag  Utredda reningseffekt för reningsanläggning, Mägelungen
 Minst klara miljödomstolens krav på avloppsvatten		 Uppnådda reningsresultat för avloppsvattenreningen (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)	3	3	3	
 Tillsammans med andra myndigheter utveckla arbetet så att stadens mål om lokalt omhändertagande av dagvatten uppnås enligt dagvattenstrategin						 Placera ut testanläggning med filter på dagvattennät
		☐ Andel av elva utvalda organiska ämnen som uppvisar sjunkande eller oförändrade halter i avloppsslam. (%)			100	
		☐ Andel av sex utvalda metaller som uppvisar sjunkande eller oförändrade halter i avloppsslam. (%)			100	
	 Uppfylls helt	☐ Andel dubbdäck			60 %	
	 Uppfylls helt	☐ Andel elbilar			0 %	
		Andel miljöbilar i stadens bilflotta	100 %	100 %	100 %	

KF:s inriktningsmål och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
	 Uppfylls delvis	☐ Andel miljöbränslen i stadens miljöbilar <i>Utfallet förbättras hela tiden och vi närmar oss målet, men fortfarande finns en begränsad tillgång på gas vid tankstationerna.</i>			85 %	
	 Uppfylls helt	☐ Andel miljömärkt el (%)			100	
	 Uppfylls helt	☐ Andel relevanta upphandlingar av varor och tjänster där krav ställts på att miljö- och hälsofarliga ämnen inte ingår			70 %	
	 Uppfylls helt	☐ Andel väl fungerande avfallsstationer (%)			100	
	 Uppfylls helt	☐ Användning av högvärdig energi för avledning och rening av avloppsvatten per ansluten personekvivalent (kWh/ ansluten)			60,1	
	 Uppfylls delvis	☐ Användning av högvärdig energi för produktion och distribution av vatten per producerad kubikmeter dricksvatten (Wh/m ³) <i>Något osäkert huruvida målet kan nås, men med utbytta renvattenpumpar i Norsborgs vattenverk är vi på väg mot målet.</i>			438,5	
	 Uppfylls helt	☐ Elanvändning per kvadratmeter			105 kwh/kvm	
	 Uppfylls helt	☐ Energianvändning per kvadratmeter			235	

1.4 Det ska byggas många bostäder i
Stockholm

KF:s inriktningsmål och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Delta i planeringen för ett växande Stockholm i nya stadsdelar med behov av teknisk infrastruktur						● Ingå i styrgruppen för Norra Djurgårdsstaden ● Vara delaktiga i exploateringsprojekt.
1.5 Framkomligheten i regionen ska öka						
1.6 Stockholmarna ska vara nöjda med kultur- och idrottsmöjligheterna i Stockholm						
1.7 Stockholmarna ska vara trygga och nöjda med städning samt renhållning		☐ Andel identifierade sårbarheter som styrelse/nämnd avser förebygga eller minimera under året				
	Uppfylls helt					
		☐ Antal krisledningsövningar i nämnd/bolag på ledningsnivå			1 st	
	Uppfylls helt					
Bolagsspecifika inriktningar						
2. Kvalitet och valfrihet ska utvecklas och förbättras						
2.1 Stockholmarna ska erbjudas valfrihet och ökad mångfald						
 Arbeta med att utveckla service och tillgänglighet gentemot brukare och kund.		☐ Andel avloppsstopp, avhjälpna inom 4 timmar (ord. arbetstid) resp. 6 timmar (utom ord. arbetstid),			98 %	
	Uppfylls helt					
		☐ Andel reparationer som förorsakar vattenavstängning, avslutade inom 8 timmar (ord. arbetstid) resp. 10 timmar (utom ord. arbetstid)			98 %	
	Uppfylls helt					
		☐ Antal fastigheter med fler än 1 översvämning de senaste 10 åren			5	
		☐ Antal fastigheter med fler än 2 oplanerade leveransavbrott de senaste 5-åren			100	

KF:s inriktningsmål och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
		Dricksvattnets tjänlighet vid provtagning (skala 1-3, där 3 betyder att målet är uppfyllt)	3	3	3	
		☐ Nöjd-kund-index hushållskunder			80	
2.2 Förskolor och skolor i Stockholm ska ge barn vad de behöver för att lära och utvecklas						
2.3 Stockholmarna ska uppleva att de får god service och omsorg						
2.4 Stockholms stad som arbetsgivare ska erbjuda spännande och utmanande arbeten		☐ Aktivt Medskapandeindex			65	
	Uppfylls helt					
		☐ Andel medarbetare på deltid som erbjuds heltid			100 %	
	Uppfylls helt					
		☐ Chefer och ledare ställer tydliga krav på sina medarbetare			7,6 %	
	Uppfylls helt					
		☐ Medarbetare vet vad som förväntas av dem i deras arbete			8,1 %	
	Uppfylls helt					
		☐ Sjukfrånvaro (alla nämnder/bolag)			3,5 %	
	Uppfylls helt					
Bolagsspecifika inriktningar						
3. Stadens verksamheter ska vara kostnadseffektiva						
3.1 Budgeten ska vara i balans						
God budgetföljsamhet och prognossäkerhet		Avvikelse investeringsbudget	0 %	695 mnkr	695 mnkr	

KF:s inriktningsmål och KF:s/ Bolagsstyrelsens mål för verksamhetsområdet	Prognos färg	Indikator	Periodens utfall	Prognos helår	Årsmål	Aktivitet
 Godkänd resultatnivå	 Uppfylls helt	☐ Avkastning på totalt kapital			2,8	
	 Uppfylls helt	☒ Resultat efter finansnetto(mnkr)	23,7	30,1	20,3	
	 Uppfylls helt	☐ Rörelseresultat i % av omsättning			16,7	
3.2 Alla verksamheter staden finansierar ska vara effektiva						
 Fokusera på kärnverksamhet och fortsätta effektiviseringsarbetet	 Uppfylls helt	☐ Kapitalomsättningshastighet (ggr)			0,15	
	 Uppfylls helt	☐ Självfinansieringsgrad			40 %	
 Fortsätta arbetet med att minska administrativa och indirekta produktionskostnader	 Uppfylls helt	☐ Andel administrations- och indirekta kostnader			13 %	
 Ta fram förslag på alternativ lokalisering för bolagets verksamhet i syfte att skapa en mer effektiv och ändamålsenlig lokalanvändning						 Förstudie samt förslag på åtgärder gällande lokalutnyttjande Torsgatan
	 Uppfylls helt	☐ Antal e-tjänster			7	
	 Uppfylls helt	☐ IT-kostnad per PC			101 000	
	 Uppfylls helt	☐ Medelantal anställda			405 st	

Bolagsspecifika inriktningar